



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No. 4650/MD-D/SD-S1/2021

**STRATEGI PT. CAHAYA HATI WISATA RELIGI
PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN JAMAAH
HAJI DAN UMROH**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (S1) Manajemen Dakwah (S.Sos)

Oleh :

CINDY
NIM. 11744202379

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2021**

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Cindy

Nim : 11744202379

Judul Skripsi : **Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui

Mengetahui

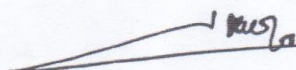
Ketua Program Studi



Imron Rosidi, S.Pd. M.A. Ph.D

NIP.19811118 2009011006

Pembimbing



Dr.H. Arwan Mas'ud.M.ag

NIP 196602251993031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Cindy
NIM : 11744202379
Judul : Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Senin
Tanggal : 21 Juni 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 2 Juli 2021

Dekan,

Imron Rosidi, S.Pd., MA., Ph.D
NIP. 198111182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Khaliruddin, M.Ag
NIP. 197208172009101000

Penguji III

Perdamaian, M.A
NIP. 196211241996031001

Sekretaris/ Penguji II

Machlasin, M.Pd.I
NIP. 196805132005011009

Penguji V

Drs. H. Syahril Romli, M.Ag
NIP. 195706111998803001

- a. Penguitan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penguitan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Cindy

NIM : 11744202379

Judul : "Strategi Pt. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh"

Telah diseminarkan pada :

Hari : Rabu

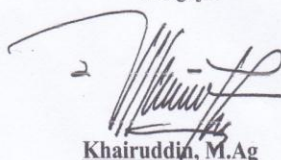
Tanggal : 17 Juni 2020

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 15 Oktober 2020

Penguji Seminar Proposal

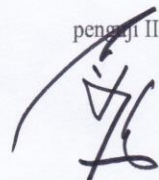
Penguji I



Khairuddin, M.Ag

NIP. 19720817009101002

Penguji II



Drs. H. Syahril Romli, M.Ag

NIP. 197106121998031003



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cindy
Nim : 11744202379
Tempat /tanggal lahir : Karya Indah, 16 April 1999
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul skripsi : "Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji
dan Umroh"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di fakultas dakwah dan komunikasi universitas Islam sultan syarif kasim riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 5 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



CINDY
NIM. 11744202379

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, Februari 2021

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Kepada Yth,

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Dekan

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

A.n Cindy

Di Pekanbaru

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

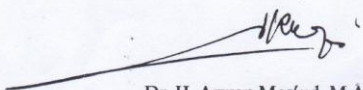
Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara Cindy, NIM. 11744202379 dengan judul "Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing


Dr. H. Arwan Mas'ud, M.Ag
NIP.196602251993031002

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

: Cindy

: 11744202379

: Manajemen Dakwah

: **Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingkat keunggulan dari apa yang dimiliki oleh penyedia jasa yang diharapkan agar keunggulan tersebut menjadi prioritas utama dalam memuaskan harapan konsumen. Dalam penyelenggaraan haji dan umroh dari tahun ke tahun, menuntut lahirnya suatu strategi yang memicu agar kegiatan pelayanan dapat menjadikan suatu kajian dalam memberikan kepuasan kepada para konsumen atau jamaah yang meliputi Strategi. Strategi merupakan sebuah rancangan perusahaan untuk menggapai tujuan yang diinginkan dalam mengembangkan suatu usaha. Strategi memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan jamaah, sehingga dapat mendorong terjalinnya ikatan kepercayaan jamaah sebagai pengguna jasa. Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan umrah. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan didukung oleh hasil dokumentasi. Lokasi penelitian bertepatan di jalan Arifin Ahmad PT/RW002/ 010, Kel, Sidomulyo timur, Kec Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Riau. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan proses strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru sudah berjalan dengan baik. Walaupun masih ada sedikit kendala yang di temukan dilapangan. ini terlihat dari PT. Cahaya Hati Wisata Religi telah cukup baik dalam menjalankan empat strategi meliputi: Pertama *Corporate Strategy*, Kedua *Program Strategy*, Ketiga *Resource Support Strategy*, dan Keempat *Institusional Strategy*.

Kata Kunci: *Strategi, Kualitas, Pelayanan Haji dan Umroh*



Hak Cipta Ditanggung UIN
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
Universitas Islam Sumatera Utara

ABSTRACT

Name : Cindy
Student Reg. No : 11744202379
Department : Management of Dakwah
Title : The Strategy of PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru in Improving the Quality of the Hajj and Umroh Service

This research is motivated by the level of excellence of the service provided to satisfy consumer expectations. In organizing Hajj and Umrah from year to year, it demands the strategy that triggers service activities in providing satisfaction to consumers or pilgrims. Strategy is a company design to achieve the desired goals in developing a business. The strategy is developed related to the level of satisfaction of the pilgrimage, so that it can encourage the trust to the pilgrims as a service user. The formulation of the problem discussed in this study is how the strategy of PT. Cahaya Hati Pekanbaru Religious Tourism in Improving Service Quality for Hajj and Umrah Pilgrims. The method used in this study is a qualitative descriptive method. This study aims to know the strategy of PT. Cahaya Hati Pekanbaru Religious Tourism in Improving Service Quality for Hajj and Umrah Pilgrims. Data is collected from observation, interviews and documentation. The research is located on Jl. Arifin Ahmad RT/RW002/ 010, Kel. East Sidomulyo, Marpoyan Damai District, Pekanbaru City, Riau. The results of the study show that the strategic process in improving the quality of service at PT. Cahaya Hati Pekanbaru Religious Tourism has been going well. However, there are still a few obstacles found in the field. This can be seen from PT. Cahaya Hati Religious Tourism carrying out four strategies including: Corporate Strategy, Program Strategy, Resource Support Strategy, and Fourth Institutional Strategy.

Keywords: Strategy, Quality, Hajj and Umrah Services.

UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ. أَمَّا بَعْدُ.

Dengan segala keridhaan hati penulis bersyukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, pertolongan, kesehatan, kesempatan, kenikmatan serta limpahan kasih dan sayang-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya, shalawat serta salam teruntuk teladan kita yakni Nabi Muhammad SAW, yang telah berjasa dan berhasil menanamkan nilai-nilai kemuliaan untuk segenap umat manusia di penjuru dunia ini sebagai pedoman dan bakat untuk mengarungi kehidupan baik di dunia maupun kehidupan di akhirat.

Skripsi dengan judul “Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh”, Penyusunan skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial Srata Satu (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selain dari itu, tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan pengarahan, informasi dan penjelasan serta dorongan, semangat, bimbingan, nasihat dan doa yang tidak ternilai harganya. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Yang tercinta, tersayang dan teristimewa kepada kedua orang tua penulis Ayahanda Bustami dan Ibunda Syafrida yang telah bersusah payah berjuang menafkahi dan membimbing, memotivasi ananda dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk saudara-saudarku terimakasih kepada Eri rizaldi S.Pd, (abang) Oridul Annam(adik), Muhammad Aftala Rifki (adik), Risna Noviati, SE.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(kakak ipar), Habib Syafi Muzakki (Keponakan), dan seluruh keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan motivasi baik moril maupun materi demi terselesaikannya skripsi ini.

3. Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Nurdin, MA, Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Dr.Masduki, M. Ag, selaku Wakil Dekan I, Dr. Toni Hartono, M.Si, selaku Wakil Dekan II dan Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Imron Rosidi, S.Pd, MA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Khairuddin,M Ag Selaku sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Dr. H. Arwan Mas'ud, M.Ag selaku Pembimbing Skripsi, terimakasih untuk bimbingan dan arahan selama pembuatan skripsi ini.
9. Para dosen dan staf FDK yang turut berpartisipasi, menyemangati dan membimbing penulis selama masa pendidikan Sastra Satu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. H. Oktarianus M Sastrawan, SE, Rika Komala Sari, Amd, Mutiara Ardana Resuari,S.Pd, selaku Pimpinan PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru, yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi.
11. Yang tak terlupakan dan menjadi inspirasi Sahabat dan teman-teman Seperjuangan MTHU A Angkatan 2017 Jurusan Manajemen Dakwah , dan sahabatku Sukma maharani, Yasnita Wirdatuljannah,Kris oktaviani, Nur Fazira, serta teaman-teman Alumni Pondok Pesantren Islamic Centre Alhidayah Kampar.

12. Kepada teman-teman KKN DR Plus angkatan 44 di Desa karya indah kecamatan tapung kabupaten kampar, Kris oktaviani, Nurfazira, Elsa widya sumarna, Dini pratiwi, Evi, Suprianto, Umma yasin. Nur aditya pratama, Hendra Gunawan N, Sakaria, Ilham sidik permana, Wizan pranoto, M. Mihajir. Ricki chandra.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut penulis jadikan sebagai motivator untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya . *Amin yaarabbal 'Alamin.*

Wassalamu'alaikum Waohmatullahir Wabarokatuh

Pekanbaru, 16 Oktober 2020
Penulis

CINDY
NIM. 11744202379

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR	8
A. Kajian Teori	8
B. Kajian Terdahulu	24
C. Kerangka Pikir	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Sumber Data Penelitian	29
D. Informan Penelitian	30
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Validasi Data	31
G. Teknik Analisis Data	33
BAB IV GAMABARAN UMUM PT. CAHAYA HATI WISATA RELIGI	35
A. Sejarah PT. Cahaya Hati Wisata Religi	35
B. Visi dan Misi PT. Cahaya Hati Wisata Religi	35
C. Logo PT. Cahaya Hati Wisata Religi	36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

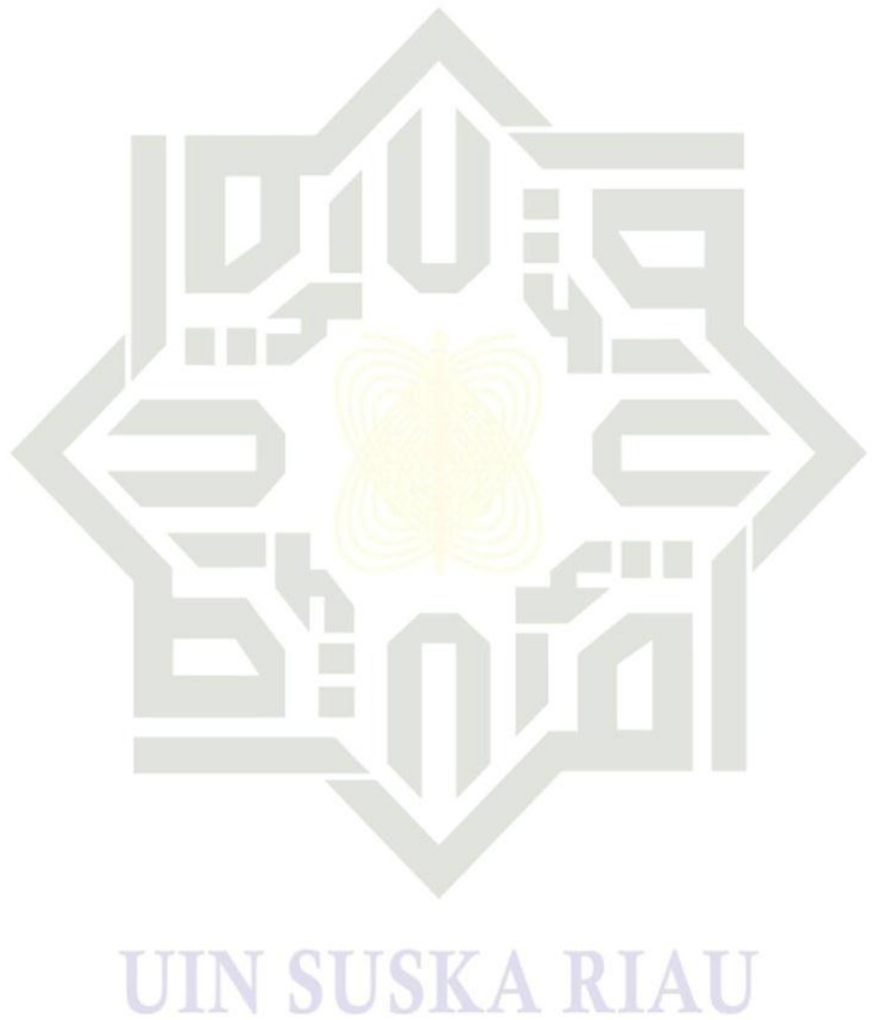
D. Keunggulan PT. Cahaya Hati Wisata Religi	36
E. Legalitas PT. Cahaya Hati Wisata Religi	37
F. Tujuan PT. Cahaya Hati Wisata Religi	37
G. Struktur Organisasi PT. Cahaya Hati Wisata Religi	37
H. Sarana dan Prasarana PT Cahaya Hati Wisata Religi	39
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
B. Pembahasan	51
BAB VI PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	Tabel 4.1 Fasilitas dan Perlengkapan	40
----------------------------------	--	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

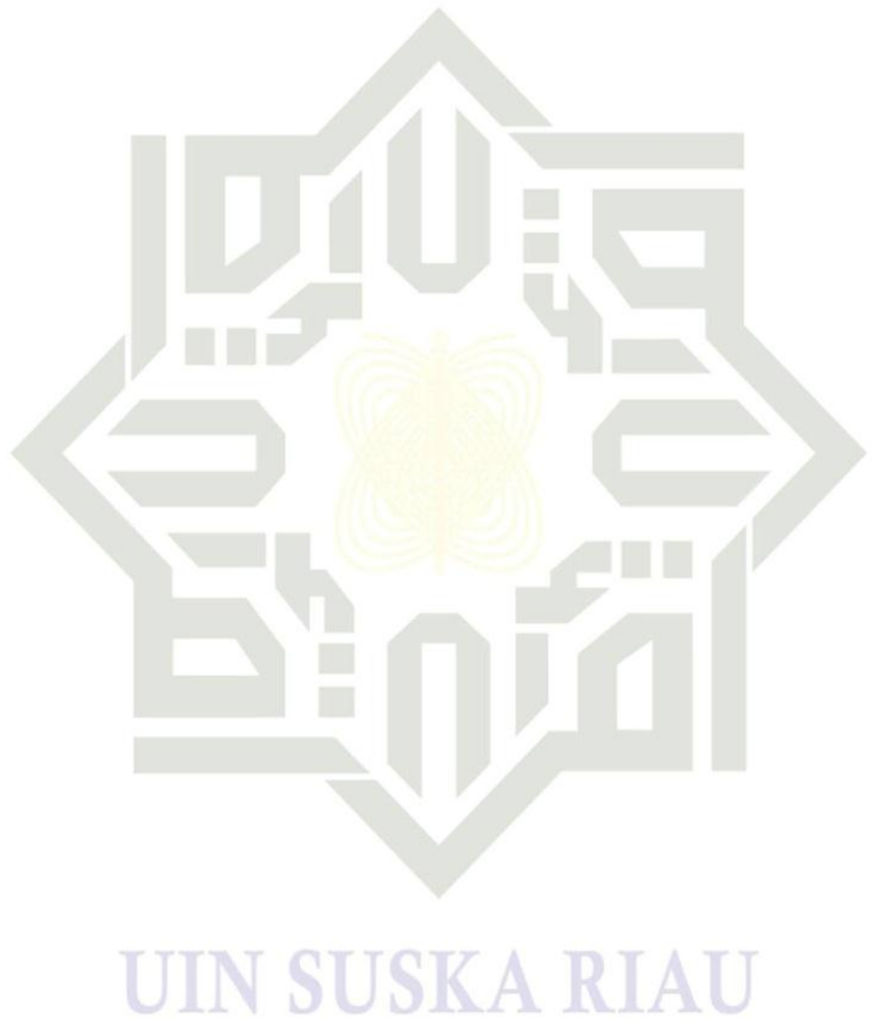
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berfikir	27
Gambar 4.1 Logo PT Cahaya Hati	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	42



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban kaum muslim seluruh dunia, dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, maka Indonesia mendapatkan jatah (kuota) jamaah haji yang lebih besar dibandingkan dengan Negara-negara muslim lainnya. Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima yang diwajibkan Allah Swt. bagi orang-orang yang mampu.¹

Dalam Al-Quran dinyatakan bahwa ibadah haji wajib atas setiap muslim yang mampu, yakni memiliki bekal sehat jasmani dan rohani.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu bagi orang-orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari alam semesta”. (Q.S Ali Imran [2] : 97)²

Ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih ditanah air dan di mekah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pengurusan dan pemeriksaan dokumen haji dan umrah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.³

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹ Nogensyah Metode, *Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Ainun) 2009,83
² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta : Indiva Media Kreasi, 2009), 62
³ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2016), 155



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam undang-undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah umrah dan haji dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jamaah haji.⁴

Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara umrah dan haji berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Oleh karena itu semuanya berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda hanya untuk sebuah popularitas. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya suatu Strategi manajemen, khususnya dalam bidang pelayanan jamaah haji umrah.

Pelayanan merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Empat Pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa percaya pada diri jamaah haji dan umrah. Kepercayaan merupakan bentuk keyakinan dan harapan pelanggan yang positif terhadap janji dari pihak perusahaan. Dengan kepercayaan itu seseorang tidak akan terbebani rasa khawatir, apalagi melihat kondisi saat ini, tidak sedikit travel terpaksa di hentikan karena kasus penipuan, tentunya jamaahlah yang menjadi korbannya dan pasti akan mengalami kerugian. Oleh sebab itu biro-biro penyelenggara jamaah haji dan umrah harus mampu memberi pelayanan yang terbaik pada jamaah.

Sebagai Mahasiswi Manajemen Dakwah penulis mengenal sebuah istilah Strategi. Strategi itu sendiri berperan sebagai jembatan dari suksesnya suatu bisnis yang akan dijalankan dan mempermudah proses pencapaian target, baik di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya, Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jamaah dan travel

⁴Undang-undang Republik Indonesia, *Penyelenggaraan Ibadah Haji, Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI*, (Jakarta: 2008), 143



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

dalam menunaikan ibadah haji, bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

Dalam dunia bisnis hal yang paling menjadi pusat perhatian adalah pelayanan nasabah, bagaimana pelayanan tersebut dapat memberi kepuasan pada nasabah sehingga menciptakan rasa kepercayaan, Strategi menekankan bagaimana organisasi perusahaan bertindak dalam menghadapi segala bentuk persaingan bisnis, dengan upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penyempurnaan sikap pengoperasian bisnis perusahaan guna mencapai kinerja yang diharapkan dalam tujuan organisasi.⁵ Untuk membangun keunggulan bersaing suatu perusahaan perlu melakukan pemahaman strategi dan peran strategi dalam peningkatan keunggulan bersaing secara berkelanjutan. Pemahaman strategi yang dimaksud tersebut adalah bagaimana perusahaan akan menjalankan usahanya dengan baik, memperhatikan peluang dan ancaman yang ada.⁶

PT. Cahaya Hati Wisata Religi Kota Pekanbaru merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang akan memberikan pelayanan terpadu baik dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah haji maupun dalam bentuk pelayanan lainnya, dengan memberikan layanan perjalanan ibadah berdasarkan tuntunan alQur'an dan al-Sunnah serta meningkatkan wawasan Islamiyah para jamaah, visi dan misi pada travel PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru tersebut yaitu mengedepankan kepentingan jamaah dengan bersedia memberikan pelayanan berkualitas demi mencapai kemabruran dalam beribadah serta meberikan pelayanan berdasarkan tuntunan al-Qur'an dan al-Sunnah.

Berdasarkan penjelasan di atas tentang PT. Cahaya Hati Wisata Religi Kota Pekanbaru, maka penulis akan menuangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah "skripsi" dengan judul: **"Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi**

Ali Rokhmad, *Manajemen Haji Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*, (Jakarta: Media Dikwah, 2016), 211

Husein Umar, *Strategi Managemen In Action Konsep, Teori, dan Teknik Menganalisis Manajemen Strategis Strategis Business Unit Berdasarkan Konsep Michael R. Poeter Fread R. David Dan Wheeln Hunger*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama , 2008), 25



Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan

Umroh.” untuk mengetahui bagaimana strategi pelaksanaan pelayanan tersebut berjalan dengan baik, apakah mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pada jamaah.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman tentang pengertian istilah yang dipakai didalam penelitian ini, maka penulis memberi penegasan istilah pada kata-kata kunci yang terdapat dalam judul proposal skripsi yaitu **“STRATEGI PT CAHAYA HATI WISATA RELIGI PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH”**

1. Strategi

Dalam hal ini strategi (strategy) bukan hanya sebagai berbagai cara untuk mencapai tujuan (ways to achieve ends) melainkan mencakup pula penentuan berbagai tujuan itu sendiri. Strategi dipahami pula sebagai sebuah pola yang mencakup di dalamnya baik strategi yang direncanakan maupun strategi yang pada awalnya tidak dimaksudkan oleh perusahaan (emerging strategy) tetapi menjadi strategi yang dipertimbangkan bahkan dipilih oleh perusahaan untuk diimplementasikan (realized strategy).⁷

2. Kualitas

Defenisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa (pelayanan) adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁸

3. Pelayanan

Umumnya pelayanan lebih bersifat *intangible*, tidak dapat dilihat dan diraba, sehingga penggunaannya hanya bisa dirasakan melalui

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁷ Ismail Soihin, *Manajemen Strategik*, (Bandung : Erlangga, 2012.), 64
⁸ Asmara Indahingwati, *Kepuasan konsumen Pada Kualitas layanan Sim Keliling*, (Surabaya : CV Jakad Publishing Surabaya, 2019), 12.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengalaman langsung. Namun Pelayanan mencakup juga hal-hal yang *tangibles*, yang bisa dilihat dan diraba, berupa dimensi fisik dari pelayanan itu sendiri.⁹

4. Jamaah

Jamaah merupakan kesatuan kaum muslimin, atau perhimpunan kaum muslimin, atau kesatuan umat di bawah kepemimpinan atas kebenaran Islam. Sedangkan makna jamaah secara umum adalah perkumpulan atau perhimpunan kaum muslimin; seperti jamaah masjid, jamaah jum'at, jamaah majlis taklim, jamaah haji, dan lainnya. Makna lainnya persaudaraan (ukhuwwah) antar sesama muslim sebagai sesama saudara seagama.¹⁰

5. Haji Dan Umrah

Ibadah haji dan umrah adalah dua jenis ibadah yang memiliki banyak persamaan dalam beberapa hal, namun sekaligus juga punya perbedaan yang prinsipil dalam beberapa hal yang lain. Secara bahasa, haji bermakna *alqashdu*, yang artinya menyengaja untuk melakukan sesuatu yang agung. Haji juga bermakna mendatangi sesuatu atau seseorang. dikatakan *hajja ilaina fulan rajulun mahjud* adalah orang yang dimaksud. Sedangkan menurut istilah syariah, haji berarti *Mendatangi ka'bah untuk mengadakan ritul tertentu, pada waktu tertentu dan amalam-amalan tertentu dengan niat ibadah.*¹¹ Sedangkan umrah memang sekilas mirip dengan ibadah haji, namun tetap saja umrah bukan ibadah haji. Kalau dirinci lebih jauh, umrah adalah haji kecil, di mana sebagian ritual haji dikerjakan di dalam ibadah umrah. Bisa dikatakan bahwa ibadah umrah adalah ibadah haji yang dikurangi.¹²

⁹ Antonius Atosokhi Gea, *Relasi Dengan Dunia Alam, Iptek, Dan Kerja*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2005), 344.

¹⁰ Didin Hafiduddin, *The Power Of Optimism*, (Jakarta: Pustaka Al-kausar, 2013), 80.

¹¹ Ahmad Sarwat, *Ensiklopedia Fiqih Indonesia Haji Dan Umrah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 3.

¹² Ibid., 5.



C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu bagaimana “Strategi PT Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh?”

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang dilakukan PT Cahaya Hati Wisata Religi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Akademis

- 1) Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh di PT Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru.
- 2) Penelitian ini juga berguna untuk tambahan rujukan bagi perusahaan yang menyediakan jasa tour haji dan umroh untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji dan umroh.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Sebagai bahan masukan bagi mahasiswa atau peneliti berikutnya yang membutuhkan penelitian ini.
- 2) Sebagai syarat menyelesaikan Perkuliahan pada Program Sarjana Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar sarjana Sosial (S.Sos) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



E. Sistematika Penulisan

Untuk Mempermudah Pembaca dalam memahami serta menelaah penelitian ini, maka penulis sendiri menyusun laporan dalam 6 (Enam) Bab:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

Bab ini berisikan tentang, kajian teori, kajian terdahulu. dan kerangka pikir

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM (Subjek Penelitian)

Berisikan tentang sejarah Kantor PT. Cahaya Hati Wisata Religi, Visi dan Misi, dan Struktur Organisasi Kantor PT. Cahaya Hati Wisata Religi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab yang menganalisa tentang PT. Cahaya Hati Wisata Religi dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada jamaah haji dan umroh.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab penutup ini berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran, daftar pustaka, lampiran, biografi.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

A. Kajian Teori

Untuk mengetahui strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Tour and Travel dalam meningkatkan kalitas pelayanan, maka terlebih dahulu diuraikan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Secara umum istilah strategi mempunyai pengertian sebagai suatu garis besar haluan dalam bertindak untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan. Istilah strategi (Strategi) berasal dari kata benda dan kata kerja dalam bahasa Yunani. Sebagai kata benda, *strategos*, merupakan gabungan kata *stratos* (*militer*) dengan *ago* (*memimpin*). Istilah strategi pertama kali dipakai dikalangan militer dan diartikan sebagai seni dalam merancang (operasi) peperangan, terutama yang erat kaitannya dengan gerakan pasukan navigasi dalam menyiasati perang yang dipandang paling menguntungkan untuk memperoleh kemenangan.¹³

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dalam perkembangannya, konsep mengenai strategi terus berkembang. Hal ini dapat ditunjukkan oleh adanya perbedaan konsep mengenai strategi 30 tahun terakhir. Untuk jelasnya, kita bisa melihat perkembangan tersebut berikut ini: Di dalam buku analisis SWOT Teknis Membedah Kasus Bisnis, Rangkuti mengutip pendapat dari beberapa ahli mengenai strategi, diantaranya:

1. Chandler (1962) strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumberdaya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Learned, Chirtensen, andrews, dan Guth (1965) Strategi merupakan alat untuk menciptakan keunggulan bersaing. Dengan demikian salah satu fokus strategi adalah memutuskan apakah bisnis tersebut harus ada atau tidak.
3. Argyis, Mintzberg dan Miner: Strategi merupakan respon secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi.¹⁴

Kemudian Menurut H. Hisyam Alie, untuk mencapai strategi yang tepat maka harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut¹⁵:

- a. Strength (kekuatan), yakni memperhitungkan kekuatan yang dimiliki yang biasanya menyangkut manusianya, dananya, dan beberapa elemen lain
- b. Weakness (kelemahan), yakni memperhitungkan kelemahan-kelemahan yang dimilikinya, yang menyangkut aspek-aspek sebagaimana dimiliki kekuatan
- c. Opportunity (peluang), yakni seberapa besar peluang yang mungkin tersedia di luar, hingga peluang yang sangat kecil sekalipun diterobos
- d. Threats (ancaman), yakni memperhitungkan kemungkinan adanya ancaman dari luar.

Strategi dan perencanaan yang baik adalah kunci dari keberhasilan pemasaran. Perencanaan, dalam strategi harus menghasilkan sesuatu yang fleksibel dalam keperluan penempatan tujuan pemasaran itu sendiri.

Tujuan perencanaan strategi adalah agar perusahaan dapat melihat secara obyektif kondisi-kondisi internal dan eksternal, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi perubahan di lingkungan eksternal.

Freddy Rangky, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), 3

Rafi Udin dan Maman Abdul Djaelani, *Prinsip dan Strategi Dakwah*, 76



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Strategi menurut penulis adalah suatu proses berfikir untuk menganalisa terhadap lingkungan internal maupun eksternal suatu perusahaan maupun organisasi untuk waktu jangka panjang. Sehingga dapat menganalisa langkah-langkah atau rentetan tindakan yang sistematis dan efisien yang akan dilakukan. Misalnya perusahaan angkutan umum (taxi), produk jasanya adalah angkutan, sesuatu yang tidak berwujud, namun konsumen mengenal melalui berbagai unsur nyata yang menjadi satu kesatuan, termasuk benda-benda yang berwujud seperti hiasan mobil, bangku serta pakaian seragam petugas. Oleh karena itu, dengan merancang strategi terlebih dahulu, perusahaan diharapkan dapat menyesuaikan dengan kondisi yang ada dilapangan serta langkah-langkah kongkrit apa yang akan diambil untuk dilaksanakan.¹⁶

b. Fungsi Strategi

Fungsi dari strategi pada dasarnya adalah berupaya agar strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif. Untuk itu, terdapat enam fungsi yang harus dilakukan secara simultan, yaitu:

1. Mengkomunikasikan suatu maksud (visi) yang ingin dicapai kepada orang lain.
2. Menghubungkan atau mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungannya.
3. Memanfaatkan atau mengeksploitasi keberhasilan atau kesuksesan yang didapat sekarang, sekaligus menyelidiki adanya peluang-peluang baru.
4. Menghasilkan dan membangkitkan sumber-sumber daya yang lebih baik banyak dari yang digunakan sekarang.
5. Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi ke depan.
6. Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktu.¹⁷

Rafi Udin, dan Maman Adul Djaelani *Prinsip Dan Strategi*, 76

Jajuk Herawati dan sunarto, *MSDM Strategik*, (Yogtakarta: Amus 2004), 24



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Komponen-Komponen Strategi

Mengenai komponen- komponen atau unsur-unsur dari strategi dapatlah kiranya dinyatakan bahwa suatu perusahaan harus mempunyai unsur-unsur penting sebagai berikut:

1. Arena, yaitu dimana perusahaan selalu aktif dalam menjalankan aktivitasnya, yang merupakan area dimana perusahaan beroperasi seperti inti atau *core* teknologi dan pencipta nilai.
2. Sarana Kendaraan, yang digunakan untuk dapat mencapai dan menjangkau sasaran, seperti dengan adanya sarana yang lengkap dapat memberikan kelancaran dalam proses jalannya suatu pelayanan yang akan diberikan.
3. Unsur Pembeda, yang bersifat spesifik dari strategi yang ditetapkan sehingga perusahaan dapat memiliki keunggulan kompetitive, seperti memiliki citra yang baik, dan memiliki pelayanan yang berkualitas.

Strategi yang dibangun dan disusun secara baik berikut komponennya diantaranya: pengidentifikasi keunggulan bersaing yang berkelanjutan, dengan menetapkan strategi yang menspesifikasikan bagaimana perusahaan akan bersaing dalam bidang bisnisnya dengan mengedepankan pelayanan yang akan diberikan. Terutama dengan mengembangkan dan mempertahankan keunggulan yang menjadi pembeda dengan pesaingnya.

d. Tipe-Tipe Strategi

Menurut Salusu dan Raymond Young, menawarkan satu definisi yang lebih sederhana, yaitu:

“Strategi ialah suatu seni menggunakan kecakapan dan sumberdaya suatu organisasi untuk mencapai sasarannya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan”

Tipe-tipe strategi yang dikemukakan oleh Kotter dan Salusu, Kotter membagi strategi berdasarkan tipenya sebanyak 4 tipe. Adapun tipe-tipenya adalah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Strategi Organisasi (*Corporate Strategy*)

Strategi ini berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai dan inisiatif-inisiatif strategik. Dalam strategi organisasi, sebuah strategi dirumuskan melalui visi dan misi suatu perusahaan yang dituangkan ke dalam suatu program atau kegiatan-kegiatan. Adapun aspek aspek yang dapat dilihat dari strategi organisasi adalah visi dan misi.

2. Strategi Program (*Program Strategy*)

Strategi program ini lebih memberikan perhatian kepada implikasi-implikasi-strategik dari suatu program. Adapun aspek-aspek yang dapat dilihat dari strategi program ini adalah Apakah strategi yang dilaksanakan oleh perusahaan akan memberikan dampak positif baik terhadap masyarakat.

3. Strategi Pendukung Sumber Daya (*Resource Support Strategy*)

Strategi pendukung sumber daya merupakan suatu strategi yang memanfaatkan segala sumber daya yang ada dalam sebuah perusahaan. Adapun aspek-aspek yang dilihat dari strategi sumber daya ini adalah: Sarana dan Prasarana, Sumber daya manusia, dan Sumber daya finansial

4. Strategi Kelembagaan (*Institutional Strategy*)

Dalam strategi kelembagaan ini, fokus dari strategi institutional ini ialah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategik.¹⁸

e Faktor-faktor Strategi

Kesadaran bagi setiap orang baik sebagai individu maupun kelompok organisasi, baik organisasi sosial maupun organisasi bisnis tentang bagaimana tujuan yang akan dicapai akan berubah. Suatu usaha untuk mencapai tujuan tersebut dan sesuai usaha-usaha yang mengarahkan pada penyampaian yang disebut strategi. Suatu strategi

Salusu, *Pengambilan Keputusan Strategik: Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm. 105



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang efektif dan jelas menggerakkan organisasi pada tujuannya, sehingga harus memperhatikan faktor-faktornya sebagai berikut:

1. lingkungan
lingkungan tentunya tak selalu berada pada kondisi dan selalu berubah. Perubahan yang terjadi berpengaruh sangat luas kepada segala sendi kehidupan manusia, sebagai individu setiap masyarakat tidak hanya kepada cara berfikir tetapi juga dengan tingkah laku, keabsahan, kebutuhan dan pandangan hidup.
2. lingkungan organisasi
lingkungan organisasi yang meliputi segala sumber daya dan kebijakan organisasi yang ada.
3. Kepemimpinan
Kepemimpinan yakni seorang pemimpin adalah orang yang tertinggi dalam mengambil keputusan.¹⁹

f. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Menurut Hamel dan Prahalad dalam Rangkuti (2006:4) strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian strategi dapat terjadi bukan dimulai dari apa yang telah terjadi. Menurut Salusu dan Raymond young (2015:71), menawarkan satu definisi yang lebih sederhana, yaitu: “strategi ialah suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasarannya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan,” Tipe strategi Tipe-tipe strategi yang dikemukakan oleh Kotten (dalam salusu :2005:105). Kotten.

¹⁹Doni Hendro, *Strategi Yayasan yatim piaatu miftahul Ulum way Halim Permai dalam Pembinaan Kemadiriian Anak Asuh*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan lampung 2008, 22.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Strategi berdasarkan tipenya sebanyak 4 tipe. Adapun tipe-tipenya adalah Strategi Organisasi (Corporate Strategy), Strategi Program (Program Strategy), Strategi Pendukung Sumber Daya (Resource Support Strategy) dan Strategi Kelembagaan (Institutional Strategy). Empat tipe strategi menurut Kotten yang dijabarkan tersebut merupakan beberapa bentuk dari aktivitas strategi yang dapat dilakukan. Maka dalam penelitian ini peneliti akan melihat kecenderungan pada strategi tipe yang mana dilakukan oleh PT. Cahaya hati wisata religi pekanbaru.

1. Strategi Organisasi (Corporate Strategy) Dalam strategi organisasi, sebuah strategi dirumuskan melalui visi dan misi suatu instansi yang dituangkan ke dalam suatu program atau kegiatankegiatan. Adapun aspek-aspek yang dapat dilihat dari strategi organisasi ini adalah Visi dan misi.
2. Strategi Program (Program Strategy) Strategi program ini lebih memberikan perhatian kepada implikasi-implikasi stratejik dari suatu program. Adapun aspek-aspek yang dapat dilihat dari strategi program ini adalah Apakah strategi yang dilaksanakan oleh instansi akan memberikan dampak positif baik terhadap instansi maupun jamaah, atau malah sebaliknya.
3. Strategi Pendukung Sumber Daya (Resource Support Strategy) Strategi pendukung sumber daya merupakan suatu strategi yang memanfaatkan segala sumber daya yang ada dalam sebuah atau instansi. Adapun aspek-aspek yang dapat dilihat dari strategi sumber daya ini adalah.
 - a. Sarana dan Prasarana Sarana dan prasarana atau lebih dikenal dengan peralatan adalah setiap benda atau alat yang dipergunakan untuk memperlancar atau mempermudah pekerjaan atau gerak aktivitas dari instansi daerah maupun Pemerintahan Daerah.
 - b. Sumber Daya Manusia Sumber daya manusia merupakan suatu aset atau modal nonmaterial yang harus tersedia dengan baik bagi terwujudnya tujuan dari suatu instansi yang merupakan motor



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penggerak bagi pelaksanaan segala program dan kegiatan dari sebuah instansi tersebut.

Strategi Kelembagaan (Institutional Strategy) Dalam strategi kelembagaan ini, kekuatan strategi dari suatu instansi terhadap suatu masalah terletak pada bagaimana instansi tersebut dapat memanfaatkan semaksimal mungkin unsur-unsur kelembagaan (aturan, SOP, tanggung jawab serta kewenangan) yang dimilikinya untuk dapat mendukung pelaksanaan dari suatu kegiatan.

berkesinambungan dengan didukung oleh karyawan, dan jamaah.

Enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan meliputi:

1. Kepemimpinan, strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari pemilik travel. Pemilikh travel harus memimpin biro travel untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari pemilik tavel maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhdap biro travel.
2. Pendidikan, semua personil biro travel dan karyawan operasional harus memperoleh penidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implemetasi startegi kualitas, dan peranamn eksekutif dala implementasi strategi kualitas. Perencanaan, proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang di pergunakan dalam pengarahan biro tavel untuk mencapai visinya.
3. Review, proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah prilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan (tidak berubah) dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas
4. Komunikasi, implementasi strategi kualitas dalam organisasi di pengaruhi oleh komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan *stakeholder*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5. Penghargaan dan pengakuan, penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang sangat penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi perlu di beri penghargaan dan prestasinya tersebut di akui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, baik itu bagi yang menerima penghargaan ataupun karyawan lainnya, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi biro travel dan bagi pelanggan yang di layani.²⁰

g. Tahap-tahap Strategi

Tahap pertama adalah melakukan analisis SWOT, analisis SWOT adalah analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman . (*Strenght, Weakness, Opportunity, and Threat*). Analisis SWOT merupakan identifikasi yang bersifat sistematis dari faktor kekuatan dan kelemahan dari organisasi serta peluang dan ancaman lingkungan luar strategi yang menyajikan kombinasi terbaik di antara keempatnya. Perusahaan dapat menentukan strategi setelah mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, yaitu dengan memanfaatkan kekuatan yang dimilikinya untuk mengambil keuntungan dari peluang-peluang yang ada, sekaligus memperkecil atau mengatasi kelemahan yang dimilikinya untuk menghindari ancaman yang ada. Analisis SWOT menurut Freddy Rangkuti, adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada hubungan antara interaksi antar unsur internal, yaitu kekuatan dan kelemahan, terhadap unsur-unsur eksternal, yaitu peluang dan ancaman.²¹

Tahap awal proses penetapan strategi adalah menaksir kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki organisasi. Analisis SWOT memungkinkan organisasi atau perusahaan memformulasikan, dan mengimplementasikan strategi utama sebagai tahap lanjut pelaksanaan

²⁰ Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), 177.

²¹ Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Strategi bisnis dan Kewirausahaan Edisi Pertama* (Jakarta: T Kharisma Putra Utama, 2016), 107.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan tujuan organisasi. Dalam analisis SWOT, informasi dikumpulkan dan dianalisis, hasil analisis dapat menyebabkan perubahan pada misi, tujuan, kebijaksanaan, atau strategi yang sedang berjalan.²²

2. Kualitas Pelayanan

a. Kualitas

Menurut juran kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan dengan manfaatnya. Sedangkan menurut Goetch dan Davis kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.²³ Tjiptono (2000:59) mengatakan bahwa definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa (pelayanan) adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²⁴

b. pelayanan

Pelayanan ialah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁵ Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jamaah. Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, dan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurusi) apa yang diperlukaan seseorang. Kegiatan pelaksanaan haji dan umrah meliputi:

1. Administrasi, adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk

²² Ibid, 108.

²³ Dorothea Wahyu, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), 8.

²⁴ Asmara Indahingwati, *loc.cit*, 12

²⁵ Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitble*, (jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 172.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

2. Transportasi, transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pevaksaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali kedaerah asal.
3. Akomodasi, akomodasi adalah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. emberikan akomodasi penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyuk dalam menjalankan ibadah.
4. konsumsi, kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas.
5. kesehatan, pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ketanah suci. Ini merupakan sebuah pelayanan yang harus diperhatikan kepada jamaah haji dan umrah.²⁶

c. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersediaya karyawan yang baik.
2. Trsedianya sarana dan prasaran yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepa
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan seiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelangan).

Tata Sukayat, Op.Cit., 134.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.²⁷ Di dalam hal ini penulis sendiri mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pada A VI, yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap *Attitude* adalah perilaku yang ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan.²⁸

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan *appearance* adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kreabilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian *attention* adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan *action* adalah sebagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

²⁷ Marianti Rahman, *Ilmu Administrasi* (Makassar: CV Sah Media Makassar, 2017), 22.
²⁸ Atep Adya Brata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo), 31.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

anggung jawab *Accountability* adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian dan ketidakpuasan pelanggan.²⁹

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan. Menurut Parasuraman et al. (1988) kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain untuk menentukan strategi.:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, terpercaya dan memuaskan.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf.
5. *Empaty* (Perhatian) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.³⁰

3. Haji dan Umrah

a. Ulama fiqih mendefinisikan haji dengan

Menyengaja mendatangi Ka'bah untuk menunaikan amalan-amalan tertentu, atau mengunjungi tempat tertentu untuk melakukan amalan-amalan tertentu". jadi pengertian haji adalah menyengaja mengunjungi Baitullah untuk beribadah kepada Allah dengan syarat atau rukun tertentu, seta pada waktu tertentu pula. Kegiatan-kegiatan

Ibid., 32.

Ibid., 33.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang dilakukan selama berhaji meliputi amalan-amalan yang dikelompokkan dan rukun, wajib dan sunnah haji.³¹

b. Dasar Hukum Haji

Para ulama fiqih sepakat bahwa ibadah haji dan umrah adalah wajib hukumnya bagi setiap muslim yang mempunyai kemampuan biaya, fisik, dan waktu, sesuai dengan nash Al-Qur'an.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah; Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”. (Q.S Ali Imran [3]: 97)

لَا يَغْرَنَّكَ تَقَلُّبُ الَّذِينَ كَفَرُوا فِي الْبِلَادِ

“Janganlah sekali-kali kamu terperdaya oleh kebebasan orang-orang kafir bergerak di dalam negeri”. (Q.S Ali Imran [3] 196)

Dari ayat diatas menjelaskan tentang dasar hukum melaksanakan ibadah haji ke tanah Suci mekah.³²

c. Pengertian Umrah

Umrah secara bahasa adalah berziarah ke tempat yang ramai. Menurut istilah syara' umrah berarti pergi ke ka'bah untuk beribadah.³³ Umrah memang sekilas mirip dengan ibadah haji, namun tetap saja umrah bukan ibadah haji. kalau dirinci lebih jauh, umrah adalah haji kecil, di mana sebagian ritual haji dikerjakan di dalam ibadah umrah. Bisa dikatakan bahwa ibadah umrah adalah ibadah haji yang dikurangi.

13.

Retno Widyani, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Swagati Press, 2010),

Ibid., 14.

Ibid., 15.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Syarat-syarat wajib haji

Syarat wajib haji adalah ketentuan-ketentuan atau syarat-syarat apabila ada pada seseorang, maka wajib haji berlaku bagi dirinya. Maksudnya, apabila seseorang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan ini, maka baghinya untuk melaksanakan haji. Syarat wajib haji juga ada yang bersifat umu (pria dan wanita), dan ada juga yang bersifat khusus (wanita). Syarat wajib haji yang bersifat umum yaitu.

1. Muslim

syarat wajib haji adalah beragama Islam. hal ini masuk dalam semua ibadah. karena ibadah tidak sah dari orang kafir berdasarkan firman Allah: *“Dan tidak ada yang menghalangi mereka untuk diterima dari mereka nafkah-nafkahnya melainkan karena mereka kafir kepada Allah dan RasulNya.”*(QS.At-Taubah:54)

2. Mualaf

Mualaf adalah orang yang telah dianggap cakap bertindak hokum. Seseorang yang belum dikenakan taklif hokum maka ia juga cakap bertindak hokum. Dasar pembebanan ini ialah baligh, berakal, dan punya pemahaman. Hal ini berdasarkan sabda Rasulullah Saw, sebagai berikut: yang artinya *“diangkat pembebanan hokum dari tiga (jenis orang), yaitu orang tidur sampai dia bangun, anak kecil sampai ia baligh, dan orang gila sampai dia sembuh.”*(H.R.Bukhari)

3. Merdeka

Seorang budak tidak dikenakan wajib haji. Karena haji merupakan ibadah yang mengehebdaki waktu dan kesempatan, sedangkan seorang hamba sahaya (budak) sibuk dengan urusan majikannya dan tidak mempunyai kesempatan.

4. Memiliki kemampuan

Seseorang yang tidak memiliki kemampuan tidak dikenakan wajib haji. Hal ini berdasarkan firman Allah dalam Q.S Ali Imran:97 yang artinya *“bagi siapa yang mampu diperjalanan.”*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut madzah syafi'I menentukan kriteria kemampuan yang meliputi tiga komponen, yaitu kekuatan badan atau fisik, kemampuan harta dan keamanan dalam perjalanan sampai ke tanah suci. Selain itu madzah syafi'I menentukan kriteria kemampuan yang meliputi tujuh komponen yaitu kekuatan fisik, kemampuan harta, tersedianya alat transportasi, tersedianya kebutuhan pokok yang akan dikonsumsi selama di tanah suci, perjalanan dan di tanah suci aman, jika seorang wanita maka ia harus ada mahramnya.

e. Perbedaan Haji dengan Umrah

Haji dan umrah adalah ibadah yang menurut orang awam Indonesia sama-sama pergi ke Mekah". Dalam praktek juga terdapat perbedaan, orang yang menjalankan urutan-urutan ibadah haji berarti ia sudah melaksanakan praktek umrah, karena umrah hanya terdiri dari niat, thawaf, dan sa'I, serah tahallul. Sedangkan haji meliputi semua tata cara umrah ditambah wukuf di Arafah, bermalam di Muzdalifah dan Mina, serta melempar jumrah.

tempat suci yang paling utama saja, yaitu Ka'bah, dan Shafa-Marwah-Arafah, Minam Muzdalifah, dan sebagainya. Para pengikut mazhab syafi'I dan hambali berpandangan bahkan 'umrah hukumnya *fardhu ain* (wajib bagi setiap individu) yang mampu, sebagaimana halnya ibadah haji. Kedua ibadah ini, sama-sama diperintahkan Allah untuk dikerjakan dan disempurnakan,

f. Rukun Umrah

1. Miqat
2. Tawaf
3. Sa'I
4. Tahallul
5. Tertib

g. Wajib Umrah

1. Ihram dan Miqat
2. Mencukur atau memendekkan rambut.³⁴

Ibid., 16.



B. Kajian Terdahulu

Kajian yang relevan adalah suatu penelitian yang terdahulu, yang dipandang relevan dengan judul yang akan diteliti oleh penulis saat ini, pentingnya memuat penelitian relevan yakni untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian pada permasalahan yang sama.

Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan pada penelitian-penelitian sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun penelitian yang hampir mirip dengan dan sama namun berbeda dengan penelitian ini yaitu penelitian yang berjudul:

1. Penelitian yang berjudul “*Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Study Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)*”, oleh saudari Irmayani jurusan Manajemen Dakwah pada tahun 2019. Dimana pada tulisannya, beliau membahas dan memfokuskan mengenai strategi manajemen untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan jamaahnya. Berbeda dari penelitian ini, penelitian yang penulis buat, membahas tentang bagaimana strategi yang dilakukan oleh PT. Cahaya Hati Wisata Religi dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaahnya. Sehingga mampu menjadi contoh untuk biro penyelenggaraan perjalanan haji dan umroh lainnya.
2. Penelitian yang berjudul “*Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada Travel an Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru*”, oleh saudari Rodiatul Adawiyah Harahap, jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2019. Pada tulisannya beliau membahas dan memfokuskan pada Perencanaan Peningkatan pelayanan Jamaahnya. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rodiatul Adawiyah Harahap tersebut, selain dari objek yang berbeda, penelitian yang penulis buat ini, membahas tentang bagaimana strategi PT. cahaya hati wisata Religi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaahnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Penelitian yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study pada jamaah umroh kelompok bimbingan ibadah haji KBIH Hasunah Tour Yogyakarta”, oleh saudari Risalatul Azizah, jurusan manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. pada tahun 2014, pada tulisannya beliau membahas dan memfokuskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jamaah umroh kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh. Berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Risalatul Azizah tersebut, selain obeknya yang berbeda, penelitian yang penulis buat ini, membahas tentang bagaimana PT. Cahaya Hati Wisata Religi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap jamaah haji dan umroh.

3. Kerangka Pikir

Kerangka fikir adalah modal konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.³⁵ Dapat berupa kerangka teori dan dapat pula berupa kerangka penavaratan logis. Kerangka berpikir merupakan urain ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian. Kerangka fikir itu bersifat operasional yang diturunkan dari satu atau beberapa teori atau beberapa pertanyaan-pertanyaan logis. Adapun yang menjadi kerangka pikir penelitian ini dapat dilihat dari berbagai tahapan berikut:

1. Strategi Organisasi (Corporate Strategy)

Dalam tipe Corporate strategi ini, strategi yang di hasilkan tidak terlepas dari visi, misi, suatu perusahaan.

2. Strategi Program (Program Strategy)

Strategi ini berbicara tentang dampak, apa kira-kira dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan dan diperkenalkan.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuntitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2013), 60



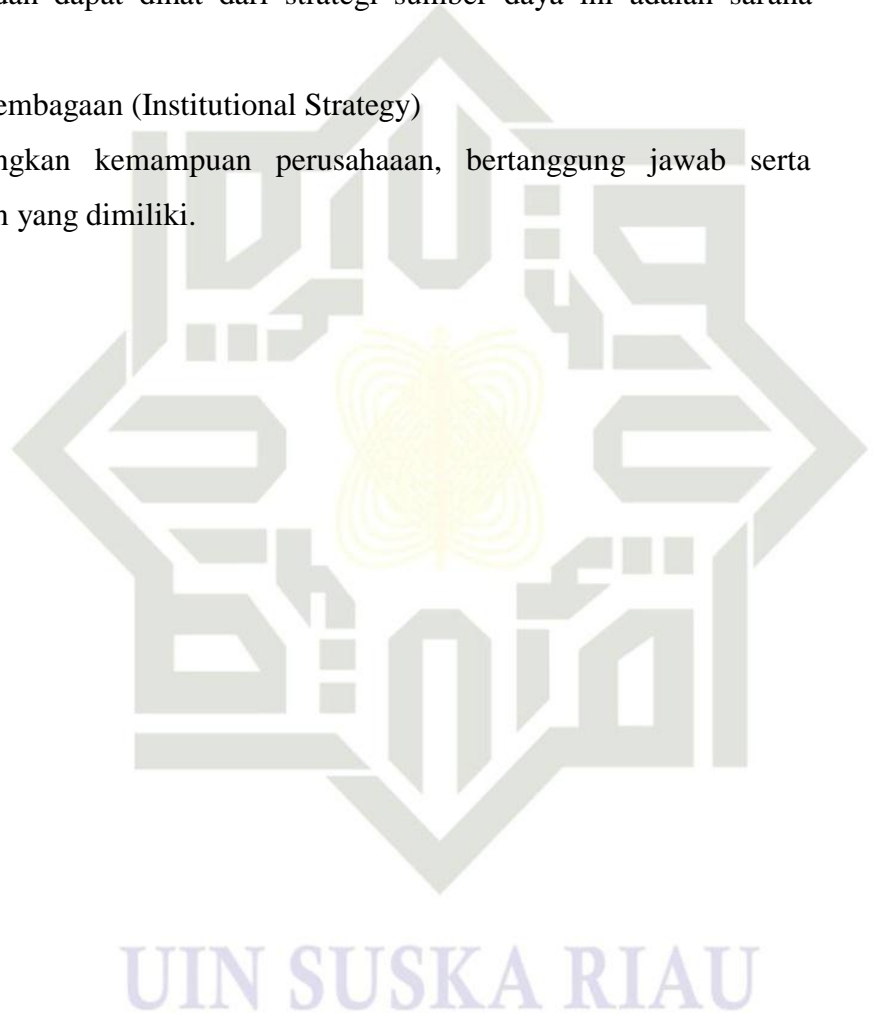
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Strategi Pendukung Sumberdaya (Resource Support Strategy)

Strategi sumber daya ini memusatkan perhatian pemanfaatan sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi sehingga dapat memberikan kepuasan. Pada Strategi sumber daya ini memusatkan perhatian pemanfaatan sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi sehingga dapat memberikan kepuasan, dan dapat dilihat dari strategi sumber daya ini adalah sarana prasarana.

4. Strategi Kelembagaan (Institutional Strategy)

Mengembangkan kemampuan perusahaan, bertanggung jawab serta kewenangan yang dimiliki.



Gambar 2.1
Skema Kerangka Berfikir



Kotten (Dalam Salusu 2005:105)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari UIN Suska Riau.
a. Pengutipan hanya untuk keperluan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau memamparkan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fenomena-fenomena yang diangkat dalam penelitian, kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan.³⁶

Menurut Jane Richie, penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia social. dan persepektifnya didalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Kembali kepada defenisi diatas dikemukakan tentang peranan penting dari apa yang seharusnya diteliti, yaitu konsep, prilaku, konsep, persepsi dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dirasakan oleh objek yang akan yang diteliti yang dideskripsikan kedalam bentuk kata-kata dan bahasa.³⁷

Sedangkan metode deskriptif adalah suatu metode adalah sutu metode yang digunakan untuk meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Oleh Suharsimi Arikunto, ditegaskan bahwa penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang suatu variable, gejala atau keadaan.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan social dari perspektif partisipan. pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

³⁶Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 2
³⁷Lexiy J. Meong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya,



dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.³⁸

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di PT. Cahaya Hati Wisata Religi Tour dan Travel Pekanbaru Riau, yang beralamat di Jl. Arifin Ahmad, Kel. Sidomulyo Timur, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2021 di PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru.

C. Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.³⁹ Salah satu pertimbangan dalam memilih masalah penelitian adalah ketersediaan sumber data. Sumber data dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Sumber Data Primer

Penentuan sumber data primer dalam penelitian kualitatif dilakukan *purposive*, yaitu ditentukan dengan menyesuaikan dengan tujuan penelitian atau tujuan tertentu. Terdapat dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian baik perorangan, kelompok, organisasi. Seperti BPS (Biro Pusat Statistik) untuk memperoleh data rata-rata tingkat harga sembako secara langsung menghubungi pusat pasar atau data untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan dengan melakukan *Interview*, kepada pelanggan.⁴⁰

2. Sumber Data Sekunder

Memperoleh data dalam bentuk yang sudah jadi (sudah tersedia) melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan diberbagai organisasi

³⁸ Rosdy Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, (2013), 215
³⁹ Yasril Yaazid, Dkk, *Metodologi Penelitian*, (Pekanbaru: Unri Press, 2009), 5
⁴⁰ *Ibid*, 29-30



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau perusahaan, termasuk majalah jurnal. Data sekunder dapat digunakan ketika kita sulit untuk mendapatkan data primer dengan alasan tertentu. Data sekunder didapat dari observasi dan dokumentasi, kliping, surat kabar, mengunjungi situs *website*, perusahaan serta buku penunjang penelitian.⁴¹

B. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.⁴² Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan sebanyak empat orang yang dianggap sebagai orang-orang yang paham terhadap keseluruhan aktivitas perusahaan dan sangat berpengaruh dalam strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru. Informan yang dimaksud adalah satu (1) orang Direktur PT. Cahaya Hati Wisata Religi yaitu ustad H. Oktarianus M. Sastrawan, SE, Satu (1) Orang Manger Operasional PT. Cahaya Hati Wisata Religi yaitu ustazah Mutiara Ardana Resuari, S.Pd. satu orang (1) Pembimbing ibadah PT Cahaya Hati yaitu ustad M. Yasrimar M. Pd.i, dan satu lagi bagian Administrasi PT. Cahaya Hati yaitu Ustazah Sherly Wulandari, S.Pd

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mempunyai peranan yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan dalam mencapai suatu penelitian, dalam arti bahwa berhasil tidaknya suatu penelitian tergantung dari bentuk pengumpulan data yang dilakukan.⁴³ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan sesuai dengan metode pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Obsevasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengganti secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.⁴⁴ Dalam hal

⁴¹ Ibid, 30

⁴² Burhan bungin, *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan publik dan ilmu sosial lainnya*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2007), 76

⁴³ Sugiono, *Op.Cit*, 197

⁴⁴ Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), 70



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini, peneliti berpedoman kepada desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan, metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh.

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah teknik pengumpulan data dimana pewawancara dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancara.⁴⁵

Dalam penelitian ini, proses *interview* (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh. Dalam hal ini peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun demikian, informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya *Privasi* atau rahasia.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya.⁴⁶ Dokumen dilakukan oleh penulis sebagai bukti telah melaksanakan wawancara dan observasi. Penulis memuat didokumentasi gambar, dan beberapa dokumentasi yang diberikan dari pihak PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru.

F. Validasi Data

Validasi data adalah derajat ketepatan data antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dalam penelitian

⁴⁵ Sugiono, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006,) 231

⁴⁶ OP. Iti, 188

⁴⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006,) 231



kualitatif, temuan atau dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.⁴⁷

Dalam penelitian ini untuk menjaga keabsahan data dan hasil penelitian kualitatif, maka digunakan uji validasi data dengan model uji kreabilitas data dengan menggunakan tringulasi data. Tringulasi dalam pengujian kreabilitas data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu, dengan demikian terdapat tringulasi data sumber, tringulasi data teknik dan tringulasi data waktu.⁴⁸ Tringulasi dilakukan oleh peneliti guna menentukan data yang benar-benar dipercayakan valid. Tringulasi dilakukan dengan tiga cara, yaitu:

1. Tringulasi sumber

Tringulasi sumber untuk menguji kreabilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan kesimpulan.

2. Tringulasi teknik

Tringulasi teknik untuk menguji kreabilitas data dilakukan dengan cara mengecek data sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kreabilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada narasumber yang bersangkutan atau yang lain memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandanya berbeda-beda.

3. Tringulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kreabilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, dengan cara pengujian kreabilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara,

⁴⁷ Sugiono, *Op. Cit.*, 89

⁴⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 370



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasilnya uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

2. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁴⁹

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari wawancara terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data tersebut.⁵⁰ Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif dan berlangsung terus menerus yaitu analisis data model Miles Huberman yaitu:

1. Koleksi Data (*Data Collection*)

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengelola data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang dapat mendukung penelitian.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema serta polanya. Demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Jadi reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli.

⁴⁹ Ibid, 89

⁵⁰ Suharsimi Arikunto, *Op, Cit*, 59



3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat dengan teks yang bersifat naratif. Menyajikan data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

Menarik Kesimpulan (*Verifikasi*)

Verifikasi merupakan langkah peninjauan ulang terhadap catatan-catatan lapangan dengan cara menelaah kembali dan dengan bertukar pikiran, untuk mengembangkan kesepakatan inter subyektif atau upaya yang luas untuk menetapkan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Dengan kata lain, verifikasi merupakan usaha memunculkan makna-makna dari data yang harus diuji kebenarannya, kekokohan, dan kecocokannya dengan validasi penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena dengan kata-kata atau kalimat berdasarkan fakta, secara sistematis, memberi analisis secara cermat, kritis dan mendalam terhadap objek kajian dengan mempertimbangkan kemaslihan.⁵¹ Sehingga diharapkan dengan metode ini penulis dapat mendeskripsikan bagaimana strategi PT. cahaya hati wisata religi pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nawawi Hadrawi, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*, (Semarang: Gaja Mada University, 1999), 30

BAB IV

GAMABARAN UMUM PT. CAHAYA HATI WISATA RELIGI

A. Sejarah PT. Cahaya Hati Wisata Religi

Kantor PT. Cahaya Hati Wisata Religi Tour and Travel merupakan biro perjalanan haji dan umrah. Berdiri pada awal tahun 2011 tepatnya di Harapan Raya, jadi travel yang berkembang hingga pada saat ini yang bertempat di jalan Arifin Ahmad, Kel. Sidomulyo Timur, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru pada Tahun 2019. pada awal mulanya pemilik Travel cahaya Hati Religi Tour and Trvel bernama H. Oktarianus M Sastraan SE, pergi berangkat ke tanah suci mekah arab saudi. Di saat berada di tanah suci, pemilik travel cahaya hati melihat salah satu rombongan jamaah umrah pergi ke mekah mendapatkan pelayanan yang kurang bagus. Dari sinilah berniat untuk membuka travel Haji dan Umrah. Dengan memberikan pelayanan, keselamatan dan kepuasan semaksimal mungkin, kepada para jamaah haji dan umrah yang ingin ke Batullah. Dengan menyebarkan sayap keberanian sehingga PT. Cahaya Hati Wisata Religi Tour and Travel dapat mencapai tujuan.

Sesuai dengan motto PT. Cahaya Hati Wisata Religi Tour and Travel cahaya hati selalu dihati cahaya hati melayani sepenuh hati. Dari cahaya hati mengandalkan pelayanan untuk para jamaah haji dan umrah berangkat ke Baitullah, dengan memberikan bimbingan manasik setiap hari minggu, di masjid Rahmatullah di jalan paus, dengan memberikan lima kali bimbingan manasik dan dua Praktek, selain itu travel cahaya Hati Wisata Religi Tour and Travel, memberikan manasik akbar.⁵²

B. Visi dan Misi PT. Cahaya Hati Wisata Religi

Visi

Memberikan fasilitas dan pelayanan yang maksimal kepada jamaah umrah/haji demi mencapai kesempurnaan dalam beribadah dan menjadi penyedia layanan umrah dan haji yang handal dan terpercaya.

Hasil wawancara dengan kepala direktur cahaya hati pada tanggal 15 Desember 2020.



Misi

1. Menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah dan haji dengan kualitas pelayanan prima untuk mencapai kemapbruran ibadah.
2. Mengembangkan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji yang unik serta pembimbing ibadah yang berpengalaman dan terpercaya.
3. Menjadi penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan haji dengan layanan yang berkualitas, ramah dan nyaman.

C. Logo PT. Cahaya Hati Wisata Religi



Gambar 4.1
Logo PT Cahaya Hati

D. Keunggulan PT. Cahaya Hati Wisata Religi

1. Manasik 5 kali pertemuan (3 kali manasik Teori dan 2 kali manasik praktek lapangan)
2. Pembimbing yang berpengalaman, Besertifikat dan langsung dari indonesia
3. Bimbingan 24 Jam Ditanah Suci
4. Umrah 3 kali (Miqot di *Bir Ali*, *Tan'im* dan *Ji'ronah*)
5. Pelayanan Optimal
6. Kesempatan Bermitra
7. Kegiatan rutin yang akan dilakukan ketika melaksanakan Umrah antara

lain:

1. Shalat Sunnah Tahajud, Taubat, Hajad, Tasbih, dan Shalat Sunat Witir
2. Shalat subuh, Baca zikir alma'surat, Shalat sunat syuruq dan Tusiah
3. Shalat lima waktu berjamaah
4. sarapan, Makan siang, Makan malam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Ba'da ashar ke Hijir Ismail

f. Muhasabah, Zikir dan Membaca Al-Qur'an

8. Menjaga Silaturahmi kepada jemaah umrah yaitu mengadakan Tabligh Akbar setiap bulannya.

F. Legalitas PT. Cahaya Hati Wisata Religi

Nama Perusahaan	: PT. Cahaya Hati Wisata Religi (Tour dan Travel)
Pemilik	: H. Oktarianus M Sastrawan, SE
Alamat lengkap	: Jl. Arifin Ahmad No. 60, Sidumulyo
Kabupaten/Kota	: Pekanbaru
Provinsi	: Riau
No Telpn	: +07617431641
Website	: http://www.Cahayahatiwisatareligi
Email	: Cahayahatiwisatareligigmail.com
Bidang Usaha	: Perjalanan Wisata
Nomor SK	: No U.211 Tahun 2020 (No 431 Tahun 2017)
Taggal SK	: 03-08-2020
Akreditasi	: B
Tanggal Akreditasi	: 20-09-2020
lembaga Akreditasi	: PT INTI MUITIMA SERTIFIKASI

G. Tujuan PT. Cahaya Hati Wisata Religi

1. Memberikan Memberikan kualitas pelayanan prima untuk mencapai kemapbruran ibadah.
2. Mengajak masyarakat dengan mudah kebaitullah
3. Mengutamakan pelayanan dan Kepuasan kepada jemaah haji dan umrah
4. Menjadikan jemaah seperti keluarga dalam menjalankan ibadah kebaitullah dengan mempererat silaturahmi

G. Struktur Organisasi PT. Cahaya Hati Wisata Religi

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Agar kegiatan yang ada didalam



perusahaan lebih terarah . Selain itu, struktur organisasi juga diperlukan agar pembagian kegiatan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Struktur organisasi yang baik yaitu dengan menempatkan yang tepat dan memiliki kompetensi, dan terkontrol sehingga apabila terjadi persoalan akan dapat segera diselesaikan secepat mungkin. Adapun Struktur yang terdapat pada kantor PT cahaya Hati Wisata Religi Tour and Travel terdiri dari:

1. Direktur

- Menetapkan tujuan dan kebijakan perusahaan yang harus dicapai dalam periode tertentu.
- Mengesahkan rencana kerja perusahaan dalam periode tertentu.
- Mewakili badan usaha diluar perusahaan.
- Mengawasi pelaksanaan rencana kerja secara keseluruhan.

2. Manager Operasional

- Pengurusan legalitas perusahaan.
- Pembuat izin perusahaan.
- Menyiapkan Seat Umrah dan Haji.

3. Administrasi

- Surat menyurat.
- Penerimaan pendaftaran jamaah.
- Membuat program perjalanan ibadah Umroh.
- Menguasi informasi produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. memberikan informasi kepada calon jamaah.

4. Ticketing

- Bertanggung jawab memberikan informasi mengenai data jamaah kepada maskapai penerbangan terkait.
- Bertanggung jawab memberikan informasi perubahan jadwal penerbangan kepada jamaah.
- Bertanggung jawab dalam kegiatan mengeluarkan tiket atau mencetak tiket kepada jamaah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Bertanggung jawab menyelesaikan kesalahan informasi data jamaah ke maskapai penerbangan terkait.

Design Grafis

- a. Mempersentasikan ide dan konsep yang telah dibuat.
- b. Bekerja sebagai bagian dari tim dengan *fotografer*, pengembang web, *Account* dan lain sebagainya.
- c. Menyampaikan pesan dengan cara yang unik.
- d. Menggunakan inofasi untuk mendefenisikan kembali desain dalam keterbatasan biaya dan waktu.

H. Sarana dan Prasarana PT Cahaya Hati Wisata Religi

1. Fasilitas Jamaah

- a. Tiket pesawat
- b. visa
- c. Zam-zam
- d. Perlengkapan umroh
- e. Hotel berbintang 3 dan 4 sesuai harga paket dan dengan lokasi dekat masjid.
- f. Jenis makanan versi indonesia makan 3 kali sehari
- g. Tranportasi darat dan udara
- h. Muthowif berpengalaman dan udah mendapatkan sertifikasi yang melakukan bimbingan kepada jamaah
- i. Manasik 5 kali pertemuan (3 kali manasik Teori dan 2 kali manasik praktek lapangan) yang telah ditentukan dari pihak kantor Cahaya Hati Wisata Religi pekanbaru

2. Berlengkapan Jamaah haji dan umroh

- a. Koper
- b. Kain ihram bagi laki-laki
- c. Kain ihram bagi perempuan
- d. Baju seragam (Batik khas cahaya hati)
- e. Ikat pinggang
- f. Syall



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. Tas paspor

h. Buku panduan manasik

3. Alur Pendaftaran ibadah Haji dan umroh

Registrasi (Pendaftaran, Penyerahan DP, Penyerahan perlengkapan awal

Manasik teori dan peraktek 7 kali mulai dari tanah air sampai di tanah suci mekkah

3. Mengisi formulir pendaftaran

4. Foto copy KTP dan KK

5. Pas Foto 3x4 dan 4x6

6. foto copy buku nikah bagi suami istri

Biaya tidak termasuk

1. Suntik vaksin Meningitis

2. Biaya kelebihan bagasi

Tabel 4.1
Fasilitas dan Perlengkapan

No	Jenis	Jumlah
1.	Komputer	7 buah
2.	Printer	5 buah
3.	Kertas HVS	Stok banyak
4.	Meja Kerja	3 ukuran sedang 1 ukuran panjang
5.	Kursi Kerja dan Tamu	10 buah serta shofa
6.	AC	2 Buah
7.	Kulkas	1buah
8.	Kain Ihram dan Batik	Stok banyak
9.	Wifi	1Set
10.	Ruang Sholat	1 Ruang
11.	Toilet	2 Ruangan
12.	Speaker	1 buah
13.	Mobil	3 Buah



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14.	Motor	2 Buah
15.	Kurma	Stok Banyak
16.	Koper	Stok Banyak
17.	Infokus	2 Buah
18.	Sound Sistem Layar	1 Buah
19.	Air zam zam Murni	Stok Banyak
20.	Celengan Ka'bah	Stok Banyak
21.	Produk HPAI/ HNI	Stok Banyak
22.	Fashion Muslimah	Stok Banyak

4. Program Haji dan Umrah di PT. Cahaya Hati

- a. Program haji khusus dan Haji Plus : yaitu haji percepatan dan haji khusus Jamaah dalam melaksanakan ibadah haji selama 26 hari dan para jamaah melaksanakan arbain di masjid nabawi madinah arab saudi. Harga: USD. 17. 500 USD . 12. 500
 - b. Program Umrah Reguler: Kegiatan ibadah umrah yang dilakukan dengan tujuan jakarta- madinah-mekah, adapun pelaksanaannya dilakukan selama Paket Umrah Reguler 11 Hari dan paket umrah Sa'ban 12 hari dengan biaya sebagai berikut: IDR. 25.950.000 IDR. 32. 950.000
- Program Umrah Plus: Kegiatan umrah yang dilakukan dengan tujuan Jakarta-mekah-madinah. Kemudian ketempat-tempat yang memiliki latar belakang sejarah keislaman. Program Umrah Plus Turki. Plus Aqsa, Plus Cairo program ini dilakukan sampai 12 hari dengan varian harga sebagai berikut: IDR. 34. 950.000 IDR. 41. 950.000 IDR. 38. 950. 000

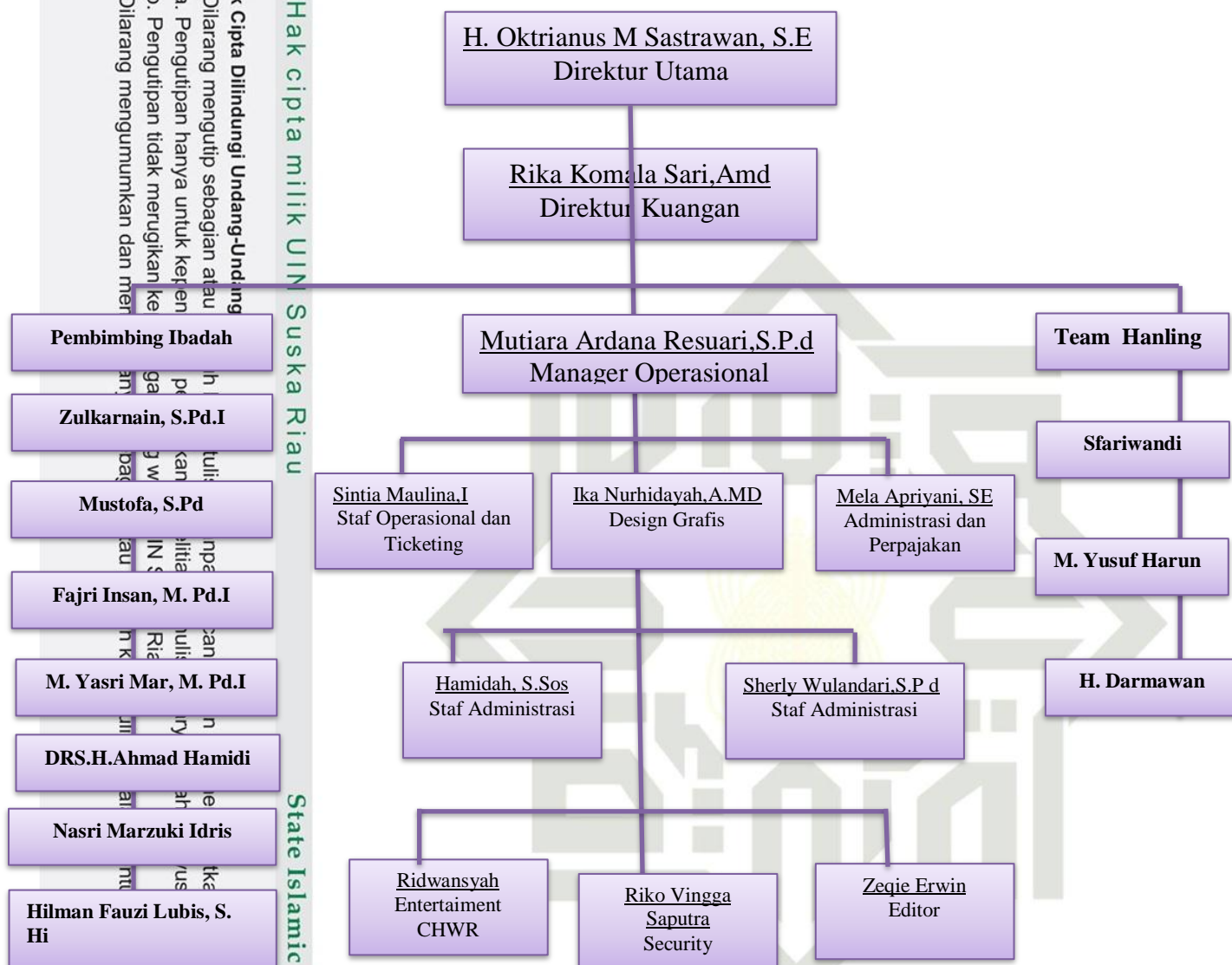


- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau menyalin sebagian atau seluruhnya dalam bentuk apa pun untuk tujuan komersial atau non komersial.
 2. Dilarang mengumumkan dan menyalin sebagian atau seluruhnya dalam bentuk apa pun untuk tujuan komersial atau non komersial.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



UIN SUSKA RIAU

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian tentang strategi PT cahaya hati wisata religi pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh, berdasarkan hasil dan penelitian. PT. Cahaya Hati Wisata Religi merupakan salah satu biro perjalanan ibadah Haji dan umrah yang berpartisipasi membantu pemerintah dalam hal penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dengan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bimbingan ibadah haji dan umrah.

Dari data yang penulis lakukan PT. Cahaya Hati Wisata Religi Kota Pekanbaru adalah travel yang memiliki peluang besar untuk dapat berkembang sehingga dapat kemajuan dengan maksimal dengan strategi-strategi yang dilakukan untuk menarik jamaah yang datang atau menggunakan jasa biro perjalanan haji dan umroh milik PT. Cahaya Hati. Beberapa strategi yang diterapkan adalah strategi organisasi, strategi kebijakan dalam memberikan program, strategi kelembagaan, dan strategi pendukung sumberdaya. Terlepas dari itu sebagai perusahaan yang belum lama berdiri dan bergerak dibidang travel, disini sudah menunjukkan eksistensi nya sebagai penyelenggaraan ibadah haji dan umroh dibandingkan dengan perusahaan yang sudah bertahun-tahun bergerak.

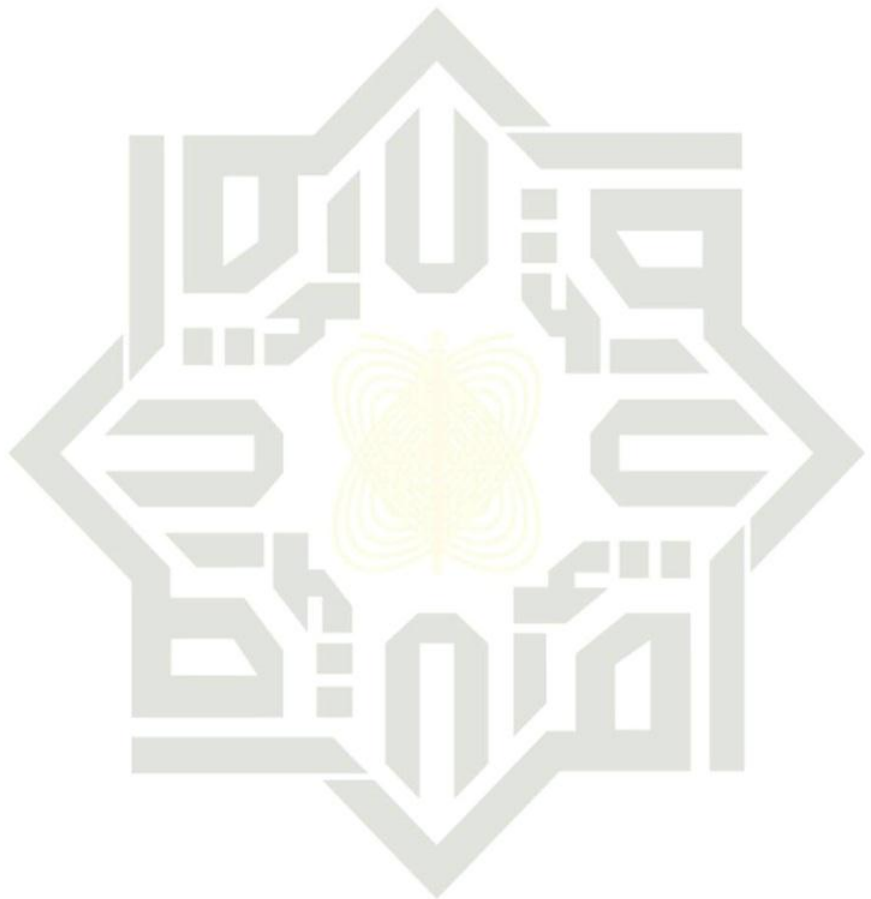
B. Saran

Setelah melakukan penelitian di PT. Cahaya Hati Wisata Religi Tour and Travel Pekanbaru. Adapun saran-saran yang penulis berikan kepada Travel Cahaya Hati.

1. Kekurangan manajer maupun pegawai ataupun anggota yang ada didalamnya harus menjadi evaluasi bersama.
2. Mempertahankan hubungan yang harmonis serta meningkatkan lagi kyalitas sehingga semakin terjalinnya kerja sama yang baik.



3. Mengadakan evaluasi program yang telah atau sedang dijalankan, dengan tujuan pelayanan haji dan umrah menjadi lebih baik lagi kedepannya.
 4. Meningkatkan lagi strategi promosi cahaya hati agar masyarakat cepat mengenal PT. cahaya hati wisata religi tour and travel.
 5. Mempertahankan program penyelenggaraan yang telah ternilai baik bagi jamaah, agar jamaah tetap menjaga kepercayaan dalam pelayanan yang diberikan.
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Al-Qur'an:

Departemen Agama Ri. *Al-Qur'an Dan Terjemahan*. Ponegoro: Cv Diponegoro, 2007.

Buku:

Agarsyah, 2009, *Metode Haji dan Umrah*, Jakarta: Pustaka Ainun

Angsokti, Antonius, 2015, *Relasi Dengan Dunia Alam, Iptek, dan Kerja*, Jakarta: PT Elex Komputindo.

Bilson, 2011, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran dan Profitble*, Jakara: Gramedia.

David, Hunger, Thomas, 2003, *Manajemen Strategi*, Yogyakarta: Andin

Darmanto,dkk, 2019, *Bauran Orientasi Strategi dan Kinerja Organisasi Penerapan variabel Anteseden Moderasi dan Mediasi Dalam Penelitian Ilmiah*, Yogyakarta: CV Budi Utama.

Enzir, 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Rajawali Pers.

Hafiduddin, Dindin, 2013, *The Power Of Optimism*, Jakarta: Pustaka Al-Kausar.

Herawati Jajuk, Sunarto. 2004, *MSDM Strategik*, Yogyakarta: Amus.

Indahwati Asmara, 2019, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan*, Surabaya: CV Jakad Publishing Surabaya.

Istianto Bambang, 2011, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarata: Mitra Wacana Media.

Rahman Marianti, 2017, *Ilmu Administrasi*, Makassar: CV Sah Media Makassar.

Rangkuti, Freddy, 2006, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rokhman Ali, 2016, *Manajemen Haji Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*, Jakarta: Media Dakwah.

Rafi udin, Maman Abdul Djaelani. *Prinsip dan Strategik Dakwah*

Salusu, 2006, *Pengambilan Keputusan Stratejik: Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Jakarta: Grafindo.



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saeful Muhtadi Asep, 2003, *Metode penelitian Dakwah*, Bandung: Pustaka Setia.

Harahat Ahmad, 2014, *Ensiklopedia Fiqih Indonesia Haji dan Umrah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Retno Rahmad Pupu, 2019, *Strategi Mengajar*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

M. Burhan Bungin, 2007, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*, Jakarta: PrenadaMedia Group.

Ululayat Tata, 2016, *Manajemen Haji Dan Umroh dan Wisata Agama*, Bandung: Simbosa Rekatama Media.

Ugiono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta

Ugiono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Uhuarsimi dan Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, jakarta: Rineka Cipta.

Ulihin, Ismail. 2012, *Manajemen Strategik*, Bandung: Erlangga.

Umar Husein, 2008, *Strategi Manajemen In Action Konsep Teori dan Teknik Menganalisis Management Strategi Unit Berdasarkan Konsep*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Widnyani Retno, 2010, *Panduan Ibadah Haji dan Umroh*. Yogyakarta: Swagati Pers.

Widya Brata Atep, *Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Computindo.

Yusuf Hamali arif, 2016, *Pemahaman Strategi Bisnis Kewirausahaan Edisi Pertama*, Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama.

Wahyu, dorothea, 2003, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

W. Gulo, 2004, *Medotologi Penelitian*, Jakarta: PT. Gramedia.

Skripsi Dan Jurnal:

Doni Hendro, *Stratrgi Yayasan Yatim Piatu Miftahul Ulum Dalam Pembinaan Kemandiraian Anak Asuh*, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan lampung, 2008.

M. Pratama Hamdani. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*, Fakultas FISIP Universitas Airlangga, ISSN Vol 3 No 3, 2015.

Arifandi Panuardi Pandjaitan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, Dorena Jurnal Manajemen, Vol 11 No 2, 2016.

Nirida fatihatul Muhimma, *Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Eabad Alrahman Wisata*, Uin Surabaya, 2018.

Web:
[http://kemenag.go.id/ Program-seksi-penyelenggaraan-haji-dan umroh//](http://kemenag.go.id/Program-seksi-penyelenggaraan-haji-dan-umroh/).
Diakses Pada Tanggal 11 Februari 2021 20.00

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Cindy
Identitas : 11744202379
Departemen/Fakultas : Manajemen Dakwah/ Dakwah dan Komunikasi
Judul Penelitian : Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh.

Corporate Strategy (Strategi Organisasi)

- Bagaimana strategi evaluasi kinerja karyawan yang dilakukan PT Cahaya Hati Wisata Religi?
- Bagaimana PT Cahaya Hati Wisata Religi memberikan motivasi kepada karyawan sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan kualitas kinerja karyawan?
- Bagaimana strategi yang dilakukan oleh PT Cahaya Hati Wisata Religi dalam meningkatkan skill dan keahlian karyawan.
- Bagaimana PT Cahaya Hati Wisata Religi menentukan strategi yang diambil?

Program Strategi (Strategi Program)

- Apa bentuk kegiatan yang dilakukan PT Cahaya Hati Wisata Religi pada saat memberikan bimbingan manasik pada jamaah?
- Apa saja paket ibadah umroh yang ditawarkan oleh PT Cahaya Hati Wisata Religi kepada calon jamaah?
- Bagaimana strategi PT Cahaya Hati Wisata Religi memberikan bimbingan ibadah?
- Apakah PT Cahaya Hati Wisata Religi memiliki strategi khusus dalam memberikan materi manasik?

3. Resource Support Strategy (Strategi Pendukung Sumber Daya)

- Apa saja fasilitas yang tersedia pada PT Cahaya Hati Wisata Religi?
- Apa saja bentuk pelayanan fisik yang diberikan oleh PT Cahaya Hati Wisata Religi?

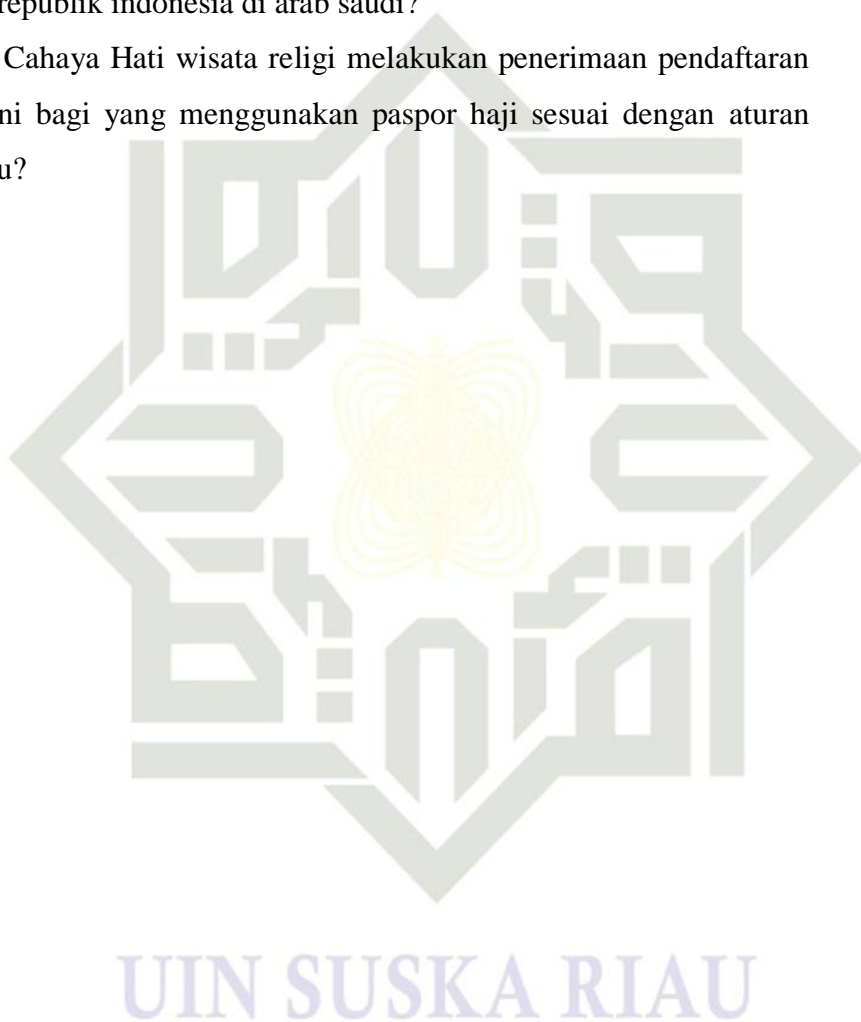
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Apakah PT Cahaya Hati Wisata Religi memiliki petugas pembimbing ibadah dan kesehatan yang profesional?
- d. Apakah upaya untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung yang dilakukan PT Cahaya Hati Wisata Religi?

Institutional Strategy (Strategi Kelembagaan)

- a. Apakah PT Cahaya Hati Wisata Religi melakukan pelaporan kepada perwakilan republik indonesia di arab saudi?
- b. Apakah PT Cahaya Hati wisata religi melakukan penerimaan pendaftaran dan melayani bagi yang menggunakan paspor haji sesuai dengan aturan yang berlaku?

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- 1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



Gambar 1. Kantor PT Cahaya Hati Wisata Religi tampak dari luar.



Gambar 2. Kantor PT. Cahaya Hati tampak dari dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3. Perlengkapan yang didapat oleh calon jamaah ketika mendaftar



Wawancara dengan Ustd H. Oktarianus M Sastrawan, SE

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.Tempat Sholat



Gambar 5.Kantor PT. Cahaya Hati tampak dari dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gamabar 6. Koper Perlengkapan calon jamaah

Labbaik Allahumma Labaik Labaik La Sharika Laka Labbaik

PAKET UMRAH RAMADHAN

- Awal Ramadhan 10 Hari
IDR. 28.950.000
- Lailatul Qadar 12 Hari
IDR. 35.000.000
- Full Ramadhan 31 Hari
IDR. 47.950.000

PAKET HAJI PLUS

- Haji Percepatan \$ 13.500
- Haji Khusus (26 'Hari) \$ 10.500

PAKET UMRAH

- PLUS TURKI 12 H
IDR. 34.950.000
- PLUS AQSA 12
IDR. 41.950.000
- PLUS CAIRO 12
IDR. 38.950.000

UMRAH SUPER PROMO Spesial Milad 19,5jt

Paket Umrah

- REGULER 11 Hari
IDR. 25.950.000
- SYA'BAN 12 Hari
IDR. 32.950.000

INFORMASI PEMBAYARAN :

AN : PT CAHAYA HATI WISATA RELIGI

mandiri : 108.006.999.999.4
mandiri : 7107734095
BNI : 035-38-555-13
0170-01-001054-56-0
BCA : 0342655554
Bank Mandiri : 2210048445
mandiri : 108-00-1517486-6

PT. CAHAYA HATI WISATA RELIGI

Jl. Gunung Pemandayan (Gp. 24) B. No. 15 Tungkuring Utara
Bukit Raya Pekanbaru, Riau 28288 Telp. 0761-862502
Hp. 0812-7046-0000 - 0811-7046-000

HARGA TIDAK TERMASUK

- Pasport + Stempel Mawarings
- Surat Mawar Rp. 350.000
- Kebutuhan Bagasi (Max 15kg)
- Biaya Benefit Pribadi
- Visa Progresif 2.000 Real

Hotel Madinah :

- Al Sahlan Gader / Saurad
- Anwar Mawarings 7%

Hotel Mekkah :

- Madinah Hotel / Saurad 4 Room
- Mawarings Rp. 15

Tambahan Biaya Kena :

- Ser 2 : \$ 250.000
- Ser 3 : \$ 250.000
- Ser 2 : \$ 400.000
- Ser 3 : \$ 350.000

PERMUTUHAN

- Permutuhan 1 Mawarings Saurad Permutuhan Harna Dipotong 15%
- Permutuhan 1 Saurad Dipotong 50%
- Permutuhan 2 Mawarings Dipotong 50%
- Permutuhan 2 Mawarings Dipotong 50%
- Permutuhan 1 Mawarings Tidak Ada Pengembalian Biaya

Informasi Hubungi :

Gambar 7. Brousur PT Cahaya Hati Wisata Religi



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051

Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8753/2020
Sifat : Biasa
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 22 Rabiul Akhir 1442 H
07 Desember 2020

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : Cindy
NIM : 11744202379
Semester : VII (tujuh)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"PT. Cahaya Hati Wisata Religi Tour and Travel Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

- Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
 2. Mahasiswa yang bersangkutan



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/37142
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau**, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8753/2020 Tanggal 7 Desember 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

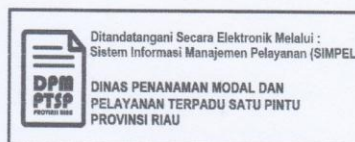
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | CINDY |
| 2. NIM / KTP | : | 11744202379 |
| 3. Program Studi | : | MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | STRATEGI PT. CAHAYA HATI WISATA RELIGI PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JAMA'AH HAJI DAN UMROH |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PT. CAHAYA HATI WISATA RELIGI TOUR AND TRAVEL PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 10 Desember 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT. Cahaya Hati Wisata Religi Tour and Travel Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



CINDY, lahir di Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar pada tanggal 16 April 1999. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara yaitu pasangan Bustami dan Syafrida. Penulis mengawali pendidikan di SDN 036 Karya Indah Kec. Tapung Kabupaten Kampar pada tahun 2005 dan tamat pada tahun 2011. Setelah tamat dari SDN 036 Karya Indah dan melanjutkan studi di MTS Islamic Centre Al-Hidayah Kampar dan tamat pada tahun 2014. Selepas menyelesaikan studi di MTS Islamic Centre Al-Hidayah Kampar, Penulis melanjutkan studi di MA Islamic Centre Al-Hidayah Kampar di sekolah yang sama dan tamat pada tahun 2017.

Setelah melanjutkan studi di MA Islamic Centre Al-Hidayah Kampar, penulis memutuskan untuk melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Islam Negeri pada program studi Manajemen Dakwah, Konsentrasi Manajemen Travel Haji dan Umroh, yang dikenal dengan FDK Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA) dengan harapan kelak akan bisa menjadi Pendakwah dan Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang professional. Pada akhir studi penulis melaksanakan penelitian yang berjudul **Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh** yang di bimbing oleh Dr. H. Arwan Mas'ud, M.Ag. Berdasarkan hasil ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada tanggal 21 Juni 2021 penulis dinyatakan **"LULUS"** dengan IPK 3,58 dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S,Sos)

1. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.